

Formulario 1088G – Reclamación Sobre Llamada o Mensaje a un Dispositivo Inalámbrico (Teléfono Celular o Buscapersonas)

Información Sobre el Consumidor:

Primer Nombre: _____ Apellido: _____

Nombre de la Empresa: _____
(Completar solamente si está presentando esta reclamación en nombre de una empresa u organización.)

Domicilio o número de casilla de correo: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Correo Electrónico _____

Número de teléfono (Residencial o Comercial): (____) ____ - _____ Extensión: _____

***** RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. *****

Al final de esta sección se incluye información de carácter general.

1. Llamada o mensaje recibido en: ___Teléfono celular (____) ____ - _____ ___Buscapersonas (____) ____ - _____
___Otro aparato inalámbrico. Suministre el número (____) ____ - _____

2. ¿Se incluye el número en el que recibió la llamada o el mensaje en el Registro nacional de números que no aceptan llamadas?

___Sí ___No ___No está seguro

¿Es un teléfono personal (no comercial)? ___Sí ___No

3. ¿Cuándo recibió las llamadas o los mensajes?

Fecha _____ Hora _____ AM PM Fecha _____ Hora _____ AM PM

Fecha _____ Hora _____ AM PM Fecha _____ Hora _____ AM PM

4. TIPO DE LLAMADA O MENSAJE Seleccione **una**:

___Llamada en vivo (voz)

___Mensaje pregrabado

___Mensaje de texto

___Mensaje electrónico comercial a: _____

(la dirección de Internet de su aparato inalámbrico)

___“Aire viciado” o tonos automatizados

5. ¿Se suministró la siguiente información DURANTE la llamada o el mensaje?

Nombre de la empresa, persona, u otra entidad responsable por la llamada o el mensaje ___ Sí ___ No

Nombre(s) suministrado(s) _____

¿Se proveyó esta información al comienzo de la llamada o el mensaje? ___ Sí ___ No

Número de teléfono comercial responsable por la llamada o el mensaje ___ Sí ___ No

Números suministrados: (____) ____ - _____ (____) ____ - _____

Otra información provista _____

¿Escuchó toda la llamada o el mensaje? ___ Sí ___ No

Formulario 1088G – Reclamación Sobre Llamada o Mensaje a un Dispositivo Inalámbrico (Teléfono Celular o Buscapersonas)

***** RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. *****

Al final de esta sección se incluye información de carácter general.

6. ¿Proveyó su identificador de llamadas información sobre las llamadas o envió los mensajes en cuestión?
 Sí No No tengo Identificador de Llamadas (Si responde No o No tengo, pase a la **pregunta 7.**)

Información obtenida a través del Identificador de Llamadas: (____) ____ - _____

Nombre comercial _____

¿Proveyó su identificador de llamadas la información correcta sobre el número o el número originario de la llamada o el mensaje en cuestión?

Sí

No ¿Cómo determinó que no era preciso? _____

_____ No está seguro.

7. Mencione los nombres, números telefónicos u otra información de identificación (por ejemplo, direcciones, sitios Web) que usted obtuvo a través de otros medios (por ejemplo, contestación inversa de llamada a través de *57 o su propia investigación).

(____) ____ - _____ (____) ____ - _____ (____) ____ - _____

Nombre(s) comercial(es) _____

Otra información _____

¿Cómo obtuvo esta información? _____

8. ¿Se indicó en la llamada o el mensaje algún propósito de emergencia (una comunicación necesaria en alguna situación que afecta la salud y la seguridad de los consumidores)?

Sí No (Si su respuesta es No, pase a la **pregunta 9.**)

Describa _____

9. ¿Ha usted u otra persona en su hogar concedido permiso para llamar al anunciante o a otra persona relacionada con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados? Sí No

10. ¿Se dijo que la llamada o el mensaje eran en representación de una organización sin fines de lucro con exención impositiva?

Sí _____ (nombre de la organización)

No

11. ¿Se hace publicidad en la llamada o en el mensaje sobre la disponibilidad comercial o la calidad de alguna propiedad, bienes, o servicios?

Sí ¿Qué propiedad, bienes, o servicios se promueve en la llamada o el mensaje?

_____ No

Formulario 1088G – Reclamación Sobre Llamada o Mensaje a un Dispositivo Inalámbrico (Teléfono Celular o Buscapersonas)

***** RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. *****
Al final de esta sección se incluye información de carácter general.

12. ¿Usted u otro miembro de su hogar:

Ha realizado alguna transacción comercial con el anunciante o en relación con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados (una compra u otra transacción) en los últimos 18 meses previos a la recepción de la llamada o el mensaje?

Sí No

Realizado una averiguación o solicitud al anunciante o en relación con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados en los últimos 3 meses previos a la recepción de la llamada o el mensaje? Sí

No

13. ¿Tiene usted u otra persona en su hogar una relación personal (familiar, de amistad, o como conocido) con la persona que llamó? Sí No

14. ¿Ha usted u otra persona en su hogar solicitado al anunciante o a otra persona asociada con la propiedad, los bienes, o los servicios publicitados que NO se comunique con usted al número inalámbrico? Sí
 No (Si su respuesta es No, pase a la **pregunta 15.**)

(Suministre tantos detalles como sea posible.)

¿Cuándo? Fecha _____

¿Cómo realizó la solicitud?

Por teléfono durante una llamada de telemarketing (como la llamada sobre la cual se está quejando)

Por teléfono a (____) ____ - _____

Por correo electrónico a _____

 Por solicitud en el sitio Web a _____

 Por fax a (____) ____ - _____

Por carta a _____

Suministre el nombre y la dirección _____

Describa toda respuesta u otro contacto con, el anunciante o persona que realiza el telemarketing como toda dificultad para solicitar que no lo llamen o toda llamada de telemarketing que usted haya recibido de este anunciante después de solicitar que no lo llamen.

15. ¿Se desconectó el mensaje pregrabado inmediatamente (en el lapso de 5 segundos) después de que usted colgó?

Sí

No Describa _____

 No estoy seguro.

Formulario 1088G – Reclamación Sobre Llamada o Mensaje a un Dispositivo Inalámbrico (Teléfono Celular o Buscapersonas)

***** RESPONDA TODAS LAS PREGUNTAS QUE CORRESPONDAN A SU RECLAMACIÓN ESPECÍFICA. *****
Al final de esta sección se incluye información de carácter general.

16. ¿Se suministró la siguiente información en el mensaje electrónico comercial? (Marque todas las respuestas que correspondan.)

___ Una dirección de correo electrónico por Internet o sitio Web para recibir su solicitud que no se envíen mensajes en el futuro a su aparato inalámbrico: _____

(Dirección de correo electrónico en Internet
o sitio en la Web)

___ Identificación del remitente que ha sido autorizado por usted para enviar correos electrónicos a su aparato inalámbrico

___ Ninguna de las opciones mencionadas anteriormente.

___ No estoy seguro.

Pase a la página de certificación para finalizar su reclamación

ANTECEDENTES

En varias reglamentaciones de la FCC se protege a los consumidores que usan aparatos inalámbricos de comunicaciones como teléfonos celulares y buscapersonas, contra llamadas o mensajes que podrían ser costosos, tomar la línea, o enviar publicidad no deseada.

- La FCC prohíbe el uso de sistemas de discado telefónico automático o mensajes pregrabados con el fin de llamar a estos aparatos inalámbricos de comunicaciones a menos que la llamada se realice con fines de emergencia o con el permiso explícito previo de la parte llamada.

Tal vez no sepa si la llamada que usted recibió utilizó un sistema de marcado telefónico automático. Las llamadas a líneas telefónicas múltiples en rápida sucesión suelen utilizar un sistema de marcado automático. Estos sistemas son usados por muchas entidades que sistemáticamente realizan llamadas a grandes números de líneas telefónicas como los vendedores telefónicos que dependen en gran medida de estos sistemas para realizar sus operaciones.

- La FCC prohíbe el envío de mensajes electrónicos comerciales no solicitados a estos aparatos inalámbricos de comunicaciones.

La prohibición de la FCC en relación con el envío de “spam” a los aparatos inalámbricos se aplica a todos los mensajes comerciales –mensajes cuyo propósito primario es anunciar o promover un producto o servicio comercial– a menos que usted haya suministrado la autorización explícita previa para el envío del mensaje. La prohibición de la FCC no cubre mensajes “parte de transacciones o relaciones”, que son avisos para facilitar una transacción que usted ya ha aceptado. Estos mensajes comprenderán, por ejemplo, información sobre una cuenta actual o información sobre una garantía de un producto que usted adquirió. Finalmente, la prohibición tampoco cubre mensajes no comerciales como mensajes políticos y religiosos.

La prohibición de la FCC abarca mensajes a aparatos inalámbricos, **si el mensaje emplea una dirección de Internet que comprende un nombre de dominio en Internet** (en general la parte de la dirección después del nombre de la casilla de correo individual o electrónica y el símbolo “@”). La prohibición no se aplica a “mensajes breves”, en general enviados de un teléfono celular a otro, que no usan una dirección en Internet. Del mismo modo, la prohibición de la FCC no cubre mensajes de correo electrónico que usted ha enviado desde su computadora a su aparato inalámbrico.

Formulario 1088G – Reclamación Sobre Llamada o Mensaje a un Dispositivo Inalámbrico (Teléfono Celular o Buscapersonas)

- La FCC aplica las reglas Nacionales para los números telefónicos que no aceptan llamadas en relación con llamadas de publicidad a aparatos inalámbricos de comunicaciones personales (no comerciales).
-

La FCC aplica las reglas Nacionales para los números telefónicos que no aceptan llamadas en relación con llamadas de publicidad a su aparato inalámbrico de comunicación personal (no comercial). Si usted ha inscripto su número de teléfono celular personal en el Registro nacional de números que no aceptan llamadas, se prohíbe a los vendedores telefónicos realizar llamadas promocionales A MENOS QUE usted (1) haya acordado por escrito aceptar las llamadas de telemarketing de esa empresa, (2) haya establecido una relación comercial con la empresa mediante una compra u otra transacción en los últimos 18 meses o a través de una averiguación o solicitud en los últimos 3 meses, o (3) tenga una relación personal (de amistad, familiar, como conocido) con la persona que lo llama. No obstante, en estas situaciones debe rescindir el permiso para llamar, terminar la relación comercial o evitar llamadas futuras basadas en una relación personal mediante una solicitud específica a la empresa para que no llame. Los anunciantes tienen un máximo de 30 días para respetar las inscripciones en la lista nacional de números que no aceptan llamadas y las solicitudes específicas a las empresas para no recibir llamadas. Estas solicitudes deben ser respetadas por un período de 5 años.

La determinación de si se ha empleado un sistema de marcado automático para realizar una llamada en particular o identificar y ubicar a alguien que envía spam puede ser difícil. Cuanto más detalles usted pueda suministrar, mayor será la posibilidad de que la FCC pueda determinar si ha ocurrido una infracción que podría llevar a una medida de ejecución.

Formulario 1088G – Certificación

CERTIFICACIÓN DE LA VERACIDAD DE SU RECLAMACIÓN Agradecemos la presentación de su reclamación. **Su reclamación será más útil para nosotros si formaliza esta declaración jurada.** La FCC hará todo lo posible para iniciar una medida de ejecución en contra de toda parte que haya infringido las reglas de la FCC.

Complete a continuación los espacios en blanco y luego marque el recuadro “FORMALIZAR” a fin de declarar, reconociendo la posibilidad de sanción por falso testimonio, que la información que usted ha suministrado es, según su leal saber y entender, fidedigna y correcta.

Declaro reconociendo la posibilidad de sanción por falso testimonio que (1) soy mayor de 18 años de edad, (2) estoy autorizado para tomar decisiones sobre el número de teléfono mencionado a continuación, y (3) la información que he suministrado hoy en este formulario de la Comisión Federal de Comunicaciones es, según mi leal saber y entender, fidedigna y correcta.

_____ (nombre) _____ (fecha) **FORMALIZAR**

(____) ____ - _____ (número de teléfono donde usted recibió las llamadas que son motivo de la reclamación)

Puede presentar este formulario por Internet en http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html, por correo electrónico a fcinfo@fcc.gov, por fax al 1-866-418-0232, o por correspondencia a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Complaints
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Por otra parte, puede presentar su reclamación por teléfono al 1-888-CALL-FCC. Si decide presentar una reclamación por teléfono, un representante de servicio al cliente de la FCC completará una versión electrónica del formulario por usted durante la conversación. Si tiene alguna pregunta, sírvase llamar a la FCC al 1-888-CALL-FCC.

NOTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN FEDERAL DE COMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LA LEY DE REDUCCIÓN DE TRÁMITES BUROCRÁTICOS Y LA LEY DE DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Comisión Federal de Comunicaciones tiene autoridad en virtud de la Ley de Comunicaciones de 1934, según enmendada, a recopilar la información personal solicitada en este formulario. Este formulario es utilizado para reclamaciones en relación con (1) faxes con anuncios publicitarios, (2) telemarketing (comprende las violaciones a la solicitud de no llamar), y (3) otras cuestiones relacionadas como mensajes pregrabados, sistemas de discado telefónico automático, y mensajes comerciales electrónicos no solicitados enviados a dispositivos inalámbricos de telecomunicaciones. Se estima que el tiempo promedio por respuesta para la notificación por parte del público en esta solicitud de información promedia de 3 a 30 minutos, e incluye el tiempo para leer las instrucciones, buscar en las fuentes de información existentes, reunir y mantener los datos solicitados así como completar, y revisar la información recabada. Si tiene algún comentario en cuanto al cálculo del tiempo necesario, o cómo mejorar la recopilación y reducir la carga, sírvase escribir a la Comisión Federal de Comunicaciones, OMD-PERM, Paperwork Reduction Project (3060-1088), Washington, DC 20554. También aceptaremos sus comentarios por Internet sobre los aspectos de la Ley de Reducción de Trámites Burocráticos de esta recopilación de información si los envía a PRA@fcc.gov. POR FAVOR NO ENVÍE LOS FORMULARIOS COMPLETADOS A ESTA DIRECCIÓN.

Recuerde que usted no está obligado a responder a un pedido de información auspiciado por el gobierno Federal, y el gobierno podría no realizar o auspiciar esta recopilación de información, a menos que se muestre un número de control válido extendido por la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés) o si no incluimos esta notificación. Se ha asignado el número de control de OMB 3060-1088 a esta solicitud de información.

Por otra parte, la información que suministran los consumidores cuando completan el Formulario 1088 de la FCC está cubierta por el sistema de aviso de registros, FCC/CGB-1, Archivo Informal de Reclamaciones e Indagaciones (Servicios de Radiodifusión, Empresa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de Radiocomunicaciones de la Oficina de Telecomunicaciones Inalámbricas). La Comisión está autorizada a solicitar esta información a los consumidores en virtud de 47 U.S.C. 206, 208, 301, 303, 309(e), 312, 362, 364, 386, 507, y 51; y 47 CFR 1.711 *et seq.*

En virtud de este sistema de aviso de registros, FCC/CIB-1, la FCC puede divulgar información suministrada por los consumidores de la siguiente manera: cuando un registro en este sistema comprende una reclamación contra una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones, la reclamación se envía a la empresa objeto de la reclamación que debe, dentro de un período de tiempo prescrito, responder a la reclamación o explicar su incumplimiento a la Comisión y al reclamante; en casos en que haya una indicación de una infracción o posible infracción de una ley, reglamento, regla, u orden, los registros de este sistema pueden ser referidos al organismo Federal, estatal, o local pertinente responsable por la investigación o el procesamiento de una infracción, o por el cumplimiento, o la aplicación de la ley, regla, reglamento u orden; podría comunicarse un registro de este sistema a un organismo federal, en respuesta a su solicitud, en relación con la contratación o la retención de un empleado, la emisión de una acreditación de seguridad, la notificación sobre la investigación de un empleado, la licitación de un contrato, o la emisión de una licencia, subvención u otro beneficio; podrá comunicarse un registro sobre una persona en este sistema de registros, cuando corresponda, en todo proceso judicial del cual es parte la Comisión ante un tribunal u órgano administrativo; un registro de este sistema de registros puede comunicarse al Departamento de Justicia o en un proceso ante un tribunal o un órgano decisorio cuando: (a) los Estados Unidos, la Comisión, un componente de la Comisión o, cuando esté representado por el gobierno, un empleado de la Comisión es parte de un litigio o litigio previsto o mantiene un interés en tal litigio, y (b) la Comisión determina que la comunicación es pertinente o necesaria para el litigio; un registro sobre una persona en este sistema de registros puede comunicarse a una oficina del Congreso en respuesta a una indagación que ha realizado la persona a la oficina del Congreso; un registro de este sistema de registros puede comunicarse a GSA y NARA para el propósito de las inspecciones de la gestión de registros realizadas en virtud de la autoridad emanada de 44 U.S.C. 2904 y 2906. Esta divulgación no se usará para realizar una determinación sobre las personas.

Formulario 1088G – Certificación

En cada uno de estos casos, la FCC determinará si la divulgación de la información en este sistema de aviso de registros es compatible con el propósito para el cual se recabaron los registros. Por otra parte, la información en este sistema de aviso de registros está disponible para la inspección pública después de la edición de información que podría identificar al reclamante o al corresponsal, es decir el nombre, la dirección, o el número de teléfono.

LA NOTIFICACIÓN PRECEDENTE ESTÁ ESTABLECIDA POR LA LEY DE REDUCCIÓN DE LOS TRÁMITES BUROCRÁTICOS DE 1995, LEY PÚBLICA 104-13, DEL 1 DE OCTUBRE DE 1995, 44 U.S.C. SECCIÓN 3507 Y LA LEY DE DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES DE 1974, LEY PÚBLICA 93-579, DEL 31 DE DICIEMBRE DE 1974, 5 U.S.C. SECCIÓN 552a(e)(3).